

Estudio de digitalización de mediadores de seguros 2023

Guía para realizar el Autodiagnóstico

Lanzamos una nueva iniciativa a través de los colegios liderada por el consejo de Mediadores y Cecas: el informe del Índice de Digitalización de la Mediación en España.

Este autodiagnóstico, que consta de alrededor de 70 preguntas, se puede completar directamente en línea y proporcionará a cada participante un informe personalizado que les ayudará a mejorar y conocer su situación en comparación con sus competidores y el resto del sector. Los informes se enviarán una vez que todas las respuestas hayan sido procesadas y analizadas.

Agradecemos sinceramente su participación y apoyo a esta iniciativa. Al unir nuestros esfuerzos, obtendremos una visión integral y precisa del grado de digitalización en el sector de la mediación en España. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de este correo electrónico: cecas@cibercecas.com.

¡Rellene el formulario de autodiagnóstico online y obtenga resultados valiosos para su empresa!

Para facilitar el proceso, si deseara comentarlo previamente con personas de su organización, hemos diseñado una guía con el contenido exacto del formulario. Una vez completado el documento, puede acceder al formulario de autodiagnóstico a través del siguiente enlace: [**Acceso a Formulario de Autodiagnóstico**](#)

¡Contamos con su participación y contribución en esta iniciativa!

- 1) Introduzca el nombre de su empresa *
- 2) Introduzca el nombre de la persona que realiza la encuesta *
- 3) Introduzca su email (imprescindible para mandar el informe de resultados) *
- 4) ¿Cuál es su perfil dentro de su empresa? *
- ☐ Titular / Gerente
 - ☐ Responsable de IT
 - ☐ Responsable de Operaciones
- 5) ¿Cuál es su edad? *
- ☐ Menos de 24 años
 - ☐ De 25 a 34 años
 - ☐ De 35 a 44 años
 - ☐ De 45 a 54 años
 - ☐ Más de 54 años
- 6) Introduzca el código postal de la sede principal de su empresa (5 cifras) *

- 7) ¿Cuántas personas forman parte de la plantilla de su empresa? *
- ☐ Solamente 1
 - ☐ Entre 2 y 5
 - ☐ Entre 6 y 10
 - ☐ Entre 11 y 20
 - ☐ Entre 21 y 50
 - ☐ Más de 50
- 8) ¿Qué volumen de facturación anual tiene su empresa? *
- ☐ Menos de 200.000 euros
 - ☐ Entre 200.000 y 500.000 euros
 - ☐ Entre 500.000 y 1.000.000 euros
 - ☐ Entre 1 y 2 millones de euros
 - ☐ Entre 2 y 5 millones de euros
 - ☐ Más de 5 millones de euros

9) ¿Con qué aseguradoras trabaja su empresa y cuál es la compañía principal con la que tiene más negocio? *

	Compañía Principal	Trabajo con ella	No trabajo con ella
Mapfre	☐	☐	☐
Mutua Madrileña	☐	☐	☐
Allianz	☐	☐	☐
AXA	☐	☐	☐
Zurich	☐	☐	☐
Generali	☐	☐	☐
Liberty Seguros	☐	☐	☐
Caser Seguros	☐	☐	☐
Sanitas	☐	☐	☐
Catalana Occidente	☐	☐	☐
Helvetia	☐	☐	☐
Reale Seguros	☐	☐	☐
Pelayo	☐	☐	☐
Santa Lucía	☐	☐	☐
Arag	☐	☐	☐
DKV	☐	☐	☐
Aegon	☐	☐	☐
Nationale-Nederlanden	☐	☐	☐
Otros	☐	☐	☐

10) ¿Cuál cree que es el nivel de avance tecnológico de las siguientes compañías? (1 nada tecnológica y 5 muy desarrollada tecnológicamente) *

	1	2	3	4	5	No trabajo con ella	Trabajo con ella pero no tengo criterio
Mapfre	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mutua Madrileña	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Allianz	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AXA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zurich	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Generali	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Liberty Seguros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Caser Seguros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sanitas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Catalana Occidente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Helvetia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reale Seguros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pelayo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Santa Lucía	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DKV	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aegon	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nationale-Nederlanden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Otros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11) ¿Cómo considera que la digitalización afectará a ... *

	De forma muy positiva	De forma positiva	No le afectará	Le perjudicará
Mi empresa	☐	☐	☐	☐
Mis competidores	☐	☐	☐	☐
Mis clientes	☐	☐	☐	☐
El sector en general	☐	☐	☐	☐
Las aseguradoras	☐	☐	☐	☐

12) ¿Están acometiendo el proceso de transformación digital de su compañía? *

- ☐ Si, llevamos más de un año trabajando en el mismo
- ☐ Si, hemos empezado este año
- ☐ No, pero vamos a empezar este año (si elige esta opción pase a pregunta 16)
- ☐ No, el tamaño de mi empresa no lo justifica (si elige esta opción pase a pregunta 16)
- ☐ No, no lo veo necesario (si elige esta opción pase a pregunta 16)

13) ¿Cómo está avanzando el proceso de transformación de su empresa? *

- ☐ Avanza correctamente
- ☐ Avanzamos, pero lentamente
- ☐ No somos capaces de obtener resultados

14) ¿Cómo están desarrollando el proceso de transformación digital? *

- ☐ Los estamos desarrollando con personal interno
- ☐ Hemos contratado a una consultora externa para que nos ayude
- ☐ Nos está ayudando nuestro proveedor de tecnología

15) ¿Cuántas personas trabajan más del 50% de su tiempo en el proyecto de transformación digital de su empresa? *

- ☐ Más de 4 personas
- ☐ Entre 1 y 3
- ☐ Solamente 1
- ☐ Ninguna le dedica tanto tiempo

16) Elija las principales causas que dificultan la transformación digital en su empresa (como máximo 4) *

- ☐ Falta de impulso de la dirección
- ☐ Falta de foco estratégico
- ☐ Falta de presupuesto
- ☐ Falta de talento digital
- ☐ Cultura poco flexible a los cambios
- ☐ Falta de conocimientos digitales
- ☐ Falta de apoyo de las aseguradoras con las que trabajo

17) ¿Ha recibido su empresa alguna subvención para la digitalización de su empresa? Señale todas las que ha recibido *

- ☐ Kit Digital
- ☐ Subvención Autonómica
- ☐ Subvención de la Diputación
- ☐ Subvención Ayuntamiento
- ☐ Hemos solicitado alguna, pero no la hemos recibido
- ☐ No hemos solicitado ninguna ayuda

18) ¿Es agente o corredor? *

- ☐ Corredor
- ☐ Agente

En el caso que responda Agente, pase directamente a la pregunta [28](#)

19) ¿Qué programa usa para gestionar sus pólizas actualmente? *

- ☐ MPM
- ☐ E-Broker
- ☐ GECOSE
- ☐ QS Software
- ☐ Codeoscopic
- ☐ _____ (Especifique otro)

20) ¿Qué funcionalidades tiene su programa de gestión? *

- ☐ Cotización
- ☐ Venta
- ☐ Gestión de Pólizas
- ☐ Postventa
- ☐ Gestión de siniestros
- ☐ Gestión de recibos
- ☐ Comunicaciones básicas (cartas, boletines y correo comercial)
- ☐ Comunicaciones avanzadas (teléfono, correo electrónico, chat en línea, gestión de redes sociales)
- ☐ _____ (Especifique otro)

21) ¿Qué echa en falta o qué mejoraría del programa? (Elija todas las que considere) *

	Lo echo en falta	Lo tiene, pero debe mejorar
Automatizar procesos	☐	☐
Diseño de sistemas de alertas o informes	☐	☐
Mayor integración ofimática (Temas, llamadas IP)	☐	☐
Perfilado de clientes en vencimiento	☐	☐
Que se pueda usar en la nube	☐	☐

22) Si echa en falta alguna mejora del programa, escríbala por favor aquí

23) ¿Considera que su programa de gestión es imprescindible para desempeñar sus funciones como mediador? *

- ☐ Si
- ☐ No

24) ¿Utiliza algún software de multitarificación? *

- ☐ Si, está incluido en mi programa de gestión
- ☐ Si, es una aplicación independiente de mi programa de gestión
- ☐ No (si elige esta opción pase a pregunta 26)

25) ¿Qué programa usa para gestionar sus pólizas actualmente? *

- ☐ MPM
- ☐ E-Broker
- ☐ GECOSE
- ☐ QS Software
- ☐ Codeoscopic
- ☐ _____ (Especifique otro)

26) ¿Conoce el EIAC (Estándar de Intercambio de información Aseguradoras Corredurías)?

- ☐ Si
- ☐ No

27) ¿Con qué frecuencia se usa las siguientes gestiones del EIAC? *

	Todos los días	Más de 3 veces a la semana	1 vez a la semana	Cada 15 días	Cada mes	Nunca	No tenemos
Carga / Gestión de pólizas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Carga / Emisión de recibos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Carga / Gestión de siniestros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bidireccionalidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

28) ¿Quién es el responsable de la gestión de la tecnología en su empresa? *

- ☐ Tenemos una persona interna
- ☐ Hemos subcontratado un servicio específico para la gestión de la tecnología
- ☐ No tenemos ningún especialista. Cada persona se soluciona sus temas tecnológicos

29) ¿Qué inversión anual realiza su empresa en tecnología? *

- ☐ Menos del 1% de la cifra de ingresos
- ☐ Entre el 1 y el 3%
- ☐ Entre el 3 y el 5%
- ☐ Entre el 5 y el 10%
- ☐ Más del 10% de la cifra de ingresos

30) ¿Con cuáles de estas soluciones tecnológicas cuenta su empresa? *

	Disponemos de ella	Vamos a contratarla	No tenemos interés	No lo necesitamos	No podemos permitirnoslo
Fibra Óptica	☐	☐	☐	☐	☐
Centralita	☐	☐	☐	☐	☐
Hosting	☐	☐	☐	☐	☐
Solución en la nube	☐	☐	☐	☐	☐
Servidores Físicos	☐	☐	☐	☐	☐
Red corporativa	☐	☐	☐	☐	☐

31) ¿Qué equipamiento ofrece a sus empleados? *

	Todos los empleados	Algunos empleados	Sólo la Dirección	Ningún empleado
Ordenador de sobremesa	☐	☐	☐	☐
Ordenador portátil	☐	☐	☐	☐
Smartphone	☐	☐	☐	☐
Línea móvil individual	☐	☐	☐	☐
Tableta	☐	☐	☐	☐
Email corporativo	☐	☐	☐	☐

32) ¿Cómo de familiarizado está con estos conceptos básicos de ciberseguridad? *

	Completamente familiarizado y protegido	Tengo cierto conocimiento	He oído hablar de ello, pero no estoy seguro de su significado	No tengo ningún conocimiento sobre ciberseguridad
Phising	☐	☐	☐	☐
Malware	☐	☐	☐	☐
Contraseñas seguras	☐	☐	☐	☐

33) ¿Qué medidas tomas habitualmente para proteger la información del negocio y sus dispositivos digitales de posibles ciberamenazas? *

- ☐ Realizo actualizaciones regulares de software y sistemas operativos en todos mis dispositivos
- ☐ Utilizo contraseñas fuertes y únicas para mis cuentas, y las cambio periódicamente
- ☐ Mantengo un software antivirus y antimalware actualizado en mis dispositivos
- ☐ Utilizo una red segura y protegida con contraseña para mi negocio
- ☐ Realizo copias de seguridad periódicas de mis datos y los almaceno de forma segura
- ☐ Estoy atento a posibles signos de actividad sospechosa o intentos de phishing
- ☐ Limito el acceso a la información sensible solo a los empleados que la necesitan
- ☐ Me formo y formo a mis empleados sobre buenas prácticas de seguridad en internet
- ☐ Mantengo un monitoreo constante de los registros de actividad en mis sistemas para detectar posibles intrusiones
- ☐ Utilizo cifrado para proteger los datos sensibles que se transmiten o almacenan
- ☐ Tengo políticas claras y procedimientos establecidos para responder a incidentes de ciberseguridad
- ☐ Utilizo firewalls y filtrado de contenido para proteger mi red y dispositivos
- ☐ Realizo evaluaciones de vulnerabilidad y pruebas de penetración regularmente para identificar y corregir posibles brechas
- ☐ No tomo medidas específicas para proteger la información y los dispositivos de mi negocio frente a amenazas cibernéticas

34) ¿Existe en su organización una persona designada o un equipo responsable de la ciberseguridad? *

- ☐ Si, una persona interna
- ☐ Si, una empresa subcontratada especializada en ciberseguridad
- ☐ No, se encarga el técnico de sistemas
- ☐ No, no tenemos a nadie encargado de la ciberseguridad

35) ¿Qué herramientas informáticas están utilizando en su empresa? *

- ☐ Paquete Office (Word, Excel, Powerpoint) en PC
- ☐ Microsoft 365 (En la nube)
- ☐ Google Workspace (Correo de Google, Docs, Sheet, Slides, Forms)
- ☐ Teams
- ☐ Zoom
- ☐ Slack
- ☐ Telegram
- ☐ Sharepoint
- ☐ Dropbox
- ☐ Google Drive
- ☐ _____ (Especifique otra)

36) ¿Dispone su programa de gestión de un ERP? (Contabilidad, Facturación, Gestión de Tesorería, Recursos Humanos, Compras) *

- ☐ Si
☐ No (si elige esta opción pase a pregunta 38)

37) ¿Qué sistema de ERP utiliza? *

38) ¿Dispone su programa de gestión de un CRM? (Gestor de datos y relaciones con clientes) *

- ☐ Si
☐ No (si elige esta opción pase a pregunta 40)

39) ¿Qué sistema de CRM utiliza ? *

40) ¿Qué uso hace de estos programas? *

	Todos los días	Más de 3 veces a la semana	1 vez por semana	Cada 15 días	Tengo, pero no lo uso	No tengo
Gestor de cotizaciones	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Multitarificador	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Programa de consultas para colaboradores	☐	☐	☐	☐	☐	☐

41) ¿Qué otras herramientas tecnológicas utiliza internamente? *

	De forma muy positiva	De forma positiva	No le afectará	Le perjudicará
Firma digital de documentos	☐	☐	☐	☐
Certificados digitales	☐	☐	☐	☐
Herramientas de mensajería	☐	☐	☐	☐
IA - ChatGPT	☐	☐	☐	☐
IA de imágenes (Dall-e, Midjourney)	☐	☐	☐	☐

42) ¿En su empresa se realiza análisis de datos de manera regular para tomar decisiones estratégicas? *

- ☐ Si (si elige esta opción pase a pregunta 44)
- ☐ No, pero lo queremos hacer pronto
- ☐ No

43) ¿Por qué considera que no trabajan con datos en su empresa ? * (después de responder esta pregunta pase a pregunta 47)

- ☐ No tenemos conocimiento suficiente para poder implantar una estrategia de datos
- ☐ No tenemos expertos en el tema
- ☐ Por el tamaño de nuestra empresa no merece la pena

44) ¿Quién es el responsable principal del análisis de datos en su organización? *

- ☐ Tenemos un Departamento específico de análisis de datos
- ☐ En varios equipos tenemos analistas de datos
- ☐ Tratamos los datos, pero sin especialistas
- ☐ Tenemos una empresa externa que nos ayuda

45) ¿Qué tipo de uso se hace del análisis de datos en su empresa? (Elija todas las opciones que correspondan) *

- ☐ Identificar patrones y tendencias para la toma de decisiones
- ☐ Mejora de la eficiencia operativa
- ☐ Optimización de procesos y recursos
- ☐ Personalización de productos/servicios para los clientes

46) ¿Qué herramientas se usan en su empresa para el análisis de datos? *

- ☐ Excel Avanzado
- ☐ Google Analytics
- ☐ Google Data Studio
- ☐ PowerBI
- ☐ Tableau
- ☐ Qlik
- ☐ _____ (Especifique otra)

47) ¿Considera prioritario recibir formación o formar a su equipo en análisis de datos para adquirir habilidades y conocimientos en este área? *

- ☐ Si, es muy prioritario
- ☐ Si, en el medio plazo
- ☐ No, no es prioritario para nosotros

48) ¿Han desarrollado acciones para el cumplimiento de la RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) ? *

- ☐ Hemos desarrollado acciones con un proveedor externo para garantizar el cumplimiento de la normativa RGPD
- ☐ Seguimos trabajando con procesos internos manuales

49) ¿ Tiene su empresa página web ? *

- ☐ Si, y está actualizada
- ☐ Si, pero no está actualizada
- ☐ No, pero la vamos a tener próximamente
- ☐ No tenemos, ni tenemos previsto tenerla (si elige esta opción pase a pregunta 51)

50) ¿Cuáles de las siguientes funcionalidades ofrece u ofrecerá cuando la tengan? (Elija todas las que correspondan) *

- ☐ Área "Quienes somos"
- ☐ Área de contacto
- ☐ Buscador
- ☐ Aviso Legal
- ☐ Política de Cookies
- ☐ Posibilidad de solicitar presupuesto
- ☐ Tarificador de poliza
- ☐ WhatsApp de contacto
- ☐ Chatbot
- ☐ Tienda online
- ☐ Pago online
- ☐ Tutoriales en video
- ☐ Área privada

51) ¿Tiene programas específicos para atención al cliente? *

- ☐ Si
- ☐ No (si elige esta opción pase a pregunta 53)

52) ¿Con qué programa de atención al cliente cuenta? *

53) Clasifique de mayor a menor las vías de contacto que usa con más frecuencia para ofrecer información a sus clientes * (en el formulario deberá clasificar por orden moviendo arriba la vía de contacto que más utilice)

- ☐ Llamadas telefónicas
- ☐ Correo Electrónico
- ☐ WhatsApp
- ☐ Videollamada
- ☐ Papel (correo, folletos, cartelería)
- ☐ Visitas presenciales
- ☐ Redes sociales

54) ¿Con qué frecuencia usas los siguientes canales de atención al cliente? *

	Todos los días	Más de 3 veces a la semana	1 vez a la semana	Cada 15 días	Cada mes	Nunca	No tenemos
Servicio web	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formulario web	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
WhatsApp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Email	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
App para clientes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Chatbot	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

55) ¿Usan las redes sociales para atención al cliente? *

- ☐ Si (si elige esta opción pase a pregunta 57)
- ☐ No

56) ¿Por qué no usan las redes sociales? (Elegir todas las opciones que apliquen) *
(después de responder esta pregunta pase a pregunta 59)

- ☐ No creemos que me ayuden a vender más
- ☐ No tenemos recursos
- ☐ No tenemos tiempo para gestionarlas
- ☐ No sabemos por dónde empezar
- ☐ No nos interesa estar en redes sociales

57) ¿ Qué redes sociales usan para relacionarse con sus clientes ? (Elegir todas las que utilicen) *

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Twitter
- ☐ LinkedIn
- ☐ Youtube
- ☐ Tik Tok

58) ¿Para qué usan las Redes Sociales ? (Elija todas las que utilicen) *

- ☐ Campañas de comunicación a nivel general
- ☐ Captar nuevos clientes
- ☐ Por tener presencia en nuestra zona de influencia
- ☐ Porque nos parece importante
- ☐ Para estar en la mente de nuestros clientes
- ☐ Para informar de novedades de nuestra empresa
- ☐ Para informar de temas del sector (productos, nuevas normativas, concienciación, ...)

59) ¿Siguen entregando la documentación de la póliza en papel? *

- ☐ Si, siempre
- ☐ Si, pero intentamos evitarlo
- ☐ Sólo si nos lo piden
- ☐ No, siempre la enviamos en PDF

60) ¿Qué otras herramientas tecnológicas utiliza con los clientes? *

	Si, a menudo	Si, a veces	No, pero me lo estoy planteando	No, nunca
Firma digital para contratos	☐	☐	☐	☐
Validación de RGPD mediante terceros	☐	☐	☐	☐
Firma vocal para contratos	☐	☐	☐	☐
Asistentes virtuales	☐	☐	☐	☐
Mail o SMS certificados	☐	☐	☐	☐

61) ¿Estarían dispuestos a invertir en su tienda online para vender sus productos en internet? *

- ☐ Ya tenemos tienda online
- ☐ Sí, seguramente
- ☐ Si, aunque tendríamos que valorarlo en función de su coste
- ☐ No, la venta de seguros por internet no nos da garantías de seguridad
- ☐ No, creemos que nuestros clientes no están preparados

62) ¿Qué porcentaje de sus ventas tienen algún tipo de origen en sus canales digitales? *

- ☐ Más del 50%
- ☐ Entre el 30 y 50%
- ☐ Entre el 15 y el 30%
- ☐ Entre el 5% y el 15%
- ☐ Menos del 5%
- ☐ Ninguno [\(si elige esta opción pase a pregunta 64\)](#)

63) ¿En qué medios digitales han invertido ? (Elija todas las que correspondan) *

- ☐ Campañas de Google Adwords (SEM)
- ☐ Campañas de Display
- ☐ Publicidad programática
- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ LinkedIn
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Tik Tok

64) ¿Qué porcentaje de correos electrónicos tiene de sus clientes? *

- ☐ Más del 90%
- ☐ Entre un 50% y un 90%
- ☐ Menos del 50%
- ☐ No almaceno los correos electrónicos de mis clientes

65) ¿Cómo calificaría las competencias digitales de su equipo? *

- ☐ Más altas de lo que necesitamos
- ☐ El nivel que necesitamos
- ☐ Más bajas de lo que necesitamos
- ☐ Prácticamente nadie tiene competencias digitales

66) ¿Cuántos profesionales del equipo se han formado en competencias digitales en los últimos dos años? *

- ☐ El 100% del equipo
- ☐ Más o menos el 50%
- ☐ Solamente los que se dedican al tema digital
- ☐ Solamente la gerencia
- ☐ Nadie

67) ¿Cómo calificaría los conocimientos digitales y de gestión del equipo? (Considere las principales personas con responsabilidad en las decisiones) *

	Altos	Medios	Bajos	Nulos
Transformación Digital	☐	☐	☐	☐
Marketing Digital	☐	☐	☐	☐
Redes sociales para la empresa	☐	☐	☐	☐
Tecnologías digitales (IA, Cloud, Blockchain)	☐	☐	☐	☐
Ciberseguridad	☐	☐	☐	☐
Gestión empresarial	☐	☐	☐	☐
Analítica de datos	☐	☐	☐	☐
Excel	☐	☐	☐	☐
Comunicación y presentaciones	☐	☐	☐	☐
Correo electrónico y calendario	☐	☐	☐	☐
Uso de la nube (Microsoft 365 o Google)	☐	☐	☐	☐
Herramientas de Inteligencia Artificial	☐	☐	☐	☐

68) ¿En qué plazo considera que tiene que formarse su equipo en competencias digitales? *

- ☐ Inmediatamente
- ☐ Entre 3 y 6 meses
- ☐ Entre 6 y 12 meses
- ☐ Entre 12 y 18 meses
- ☐ Más de 18 meses

69) ¿ Con qué finalidades utiliza internet ? (Elija todas las que correspondan) *

- ☐ Búsqueda de información (Google, direcciones, personas, ...)
- ☐ Investigar el mercado (productos, competidores)
- ☐ Comprar productos
- ☐ Gestionar mis servicios bancarios y financieros
- ☐ No utilizo mucho internet
- ☐ _____ (Especifique otra)

70) ¿ Usa los siguientes dispositivos en su día a día ? (Elija todos los que use) *

- ☐ Ordenador portátil
- ☐ Ordenador de sobremesa
- ☐ Tablet
- ☐ Smartphone

71) ¿ Cómo calificaría su uso de redes sociales ? (Elija todas las que correspondan) *

- ☐ Las uso para estar informado
- ☐ Las uso para comentar informaciones de otros
- ☐ Las uso para tener notoriedad profesional
- ☐ Las uso como ocio
- ☐ No me gustan las redes sociales y no las uso
- ☐ _____ (Especifique otra)

72) A nivel personal y profesional, ¿Qué redes sociales y servicios de mensajería utiliza y con qué frecuencia? *

	Diariamente	Semanalmente	De vez en cuando	Tengo cuenta, pero no la uso	No tengo ni cuenta
WhatsApp	☐	☐	☐	☐	☐
LinkedIn	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
Twitter	☐	☐	☐	☐	☐
Instagram	☐	☐	☐	☐	☐
YouTube	☐	☐	☐	☐	☐
Tik Tok	☐	☐	☐	☐	☐

73) ¿Cómo valora sus conocimientos en los siguientes temas en base a las necesidades de su negocio? *

	Altos	Medios	Bajos	Nulos
Transformación Digital	☐	☐	☐	☐
Marketing Digital	☐	☐	☐	☐
Redes sociales para la empresa	☐	☐	☐	☐
Tecnologías digitales (IA, Cloud, Blockchain)	☐	☐	☐	☐
Ciberseguridad	☐	☐	☐	☐
Gestión empresarial	☐	☐	☐	☐
Analítica de datos	☐	☐	☐	☐
Excel	☐	☐	☐	☐
Comunicación y presentaciones	☐	☐	☐	☐
Correo electrónico y calendario	☐	☐	☐	☐
Uso de la nube (Microsoft 365 o Google)	☐	☐	☐	☐

74) ¿Cuáles serían sus 5 primeras prioridades para invertir en su formación? *

- ☐ Transformación Digital
- ☐ Marketing Digital
- ☐ Redes sociales para la empresa
- ☐ Inteligencia Artificial
- ☐ Tecnologías digitales
- ☐ Ciberseguridad
- ☐ Gestión empresarial
- ☐ Analítica de Datos
- ☐ Excel
- ☐ Comunicación y presentaciones
- ☐ Correo electrónico y calendario
- ☐ Uso de la nube (Microsoft 365 o Google)

75) ¿Considera que recibe suficiente formación de las empresas con las que colabora? *

- ☐ Si
- ☐ No

76) ¿Con qué frecuencia realiza formación en competencias digitales? *

- ☐ Semestralmente
- ☐ Anualmente
- ☐ Cada dos años
- ☐ Llevo más de dos años sin realizar formación digital